Manual Guide Pengguna Trouble Ticket Pengguna Eksternal



DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA 2022

PENDAHULUAN

Aplikasi trouble ticket adalah milik Ditjen SDPPI yang digunakan untuk pelaporan dan penanganan terhadap gangguan frekuensi, pelaporan dan penanganan gangguan tersebut dapat dicatat secara digital sehingga dapat memudahkan semua pihak yang terlibat dalam hal melihat progress atau perkembangan mulai dari pertama kali pengajuan laporan gangguan sampai dengan selesainya penanganan gangguan frekuensi.

Aplikasi trouble ticket terbagi menjadi dua berdasarkan penggunanya yaitu pengguna internal Ditjen SDPPI dan pengguna eksternal Ditjen SDPPI, sehingga diperlukan dua manual guide sesuai dengan jenis pengguna aplikasi trouble ticket ini.

Sesuai dengan judul Manual Guide ini adalah ditujukan untuk para pengguna eksternal Ditjen SDPPI, pengguna eksternal dibagi menjadi dua kategori antara lain sebagai berikut:

- 1. Pengguna dengan kategori Pemegang Izin Stasiun Radio (ISR).
- 2. Pengguna dengan kategori Non Pemegang Izin Stasiun Radio (ISR).

Kategori Pemegang ISR adalah pengguna yang memiliki Izin Stasiun Radio yang masih valid artinya masih berlaku dan dapat divalidasi otomatis dengan data Ditjen SDPPI atau memiliki Izin Lisensi aktif pada Sistem Informasi Manajemen Spektrum. Sedangkan Non Pemegang ISR artinya para pengguna dengan kategori seperti IPFR, Amatir (ORARI), Frekuensi Satelit, Airnav dan aduan Masyarakat. Secara umum pengguna eksternal dapat melakukan pelaporan aduan setelah melakukan registrasi pengguna melalui aplikasi trouble ticket

DAFTAR ISI

PEN	NDAHULUAN	2
DAF	FTAR ISI	3
DAF	FTAR GAMBAR	5
A.	REGISTRASI PENGGUNA KATEGORI PEMEGANG ISR	6
1.	Membuka aplikasi	6
2.	Memilih link User Registration	6
3.	Halaman Term & Condition User registration	7
4.	Checklist	7
5.	Muncul pilihan Pemegang ISR atau Non Pemegang ISR	8
6.	Pilih "Pemegang ISR",	8
7.	Input Nomor ISR	9
8.	Isi data	10
10.	Aplikasi mengkonfirmasi data tersimpan	11
11.	Cek email Konfirmasi	12
12.	Buka email Konfirmasi	13
13.	Akun Pengguna terbentuk	13
В.	REGISTRASI PENGGUNA KATEGORI NON PEMEGANG ISR	14
1.	Membuka aplikasi trouble ticket	14
2.	Memilih link User Registration	14
3.	Muncul Term & Condition	15
4.	Checklist pilih "Ya, Saya setuju"	15
5.	Muncul pilihan pemegang ISR atau Non pemegang ISR	16
6.	Pilih Non Pemegang ISR	16
7.	Input Data	16
8.	Klik Tombol Save	17
9.	Cek email Konfirmasi	18
10.	Buka Email Notifikasi	18
11.	Akun pengguna aplikasi trouble ticket sudah	19
C.	PROSES LOGIN DAN MELAKUKAN PELAPORAN GANGGUAN FREKUENSI	20
1.	Login user eksternal SDPPI	20
2.	Klik login (pilih menu kasus gangguan)	20

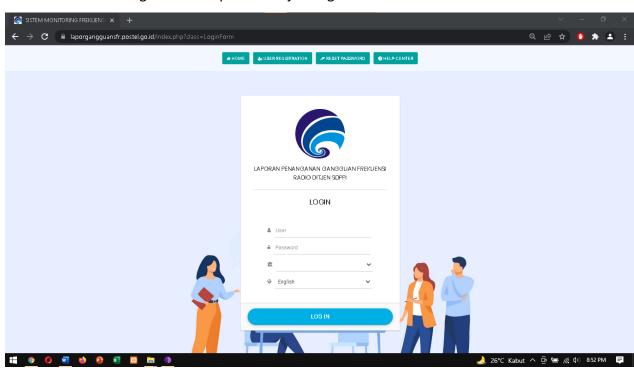
3.	Klik (Tambah Kasus Gangguan)	21
4.	Isi form laporan gangguan	21
5.	Klik tombol Kirim	22
6.	Notifikasi data aduan tersimpan/terkirim	22
7.	Status pengaduan	23
8.	Cek email Notifikasi Aduan	24
9.	Open email Notifikasi aduan diterima	24
10.	Email notifikasi aduan diterima akan punya dua attachment file	24
	PENGEMBANGAN APLIKASI TROUBLE TICKET 2021	
1. N	Лепи Service IPFR	26
2. N	Леnu Service Satelit	30
3. N	Лепи Service Amateur	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman LogIn	6
Gambar 2. User Registration Link	6
Gambar 3. Halaman Term & Condition	7
Gambar 4. Checklist	8
Gambar 5.pilihan registrasi ISR dan Non ISR	8
Gambar 6. Input data ISR	9
Gambar 7. Input Nomor ISR	9
Gambar 8. Validasi Nomor ISR	10
Gambar 9. Isi data kelengkapan	11
Gambar 10. data lengkap	11
Gambar 11.konfirmasi simpan data	12
Gambar 12. cek email konfirmasi	
Gambar 13.Cek email Konfirmasi pembuatan akun	13
Gambar 14. Pilih Link User Registration non ISR	14
Gambar 15. Link Registration non ISR	14
Gambar 16. Therm and Cndition Non ISR	15
Gambar 17. Checklist Non ISR	15
Gambar 18. Pilihan Pemegang ISR dan NOn ISR	
Gambar 19. Pilih non Pemegang ISR	16
Gambar 20. Input data Non ISR	17
Gambar 21. Klok Tombol Save	17
Gambar 22. Check email konfirmasi	18
Gambar 23. Buka email notifikasi	18
Gambar 24. Login User Eksternal	20
Gambar 25. Pilih Menu kasus gangguan	20
Gambar 26. Tambah Kasus Gangguan	21
Gambar 27.Isi form lapor gangguan	21
Gambar 28. Form aduan lengkap	22
Gambar 29. Notifikasi Data tersimpan	22
Gambar 30. Status Pengaduan	23
Gambar 31. View status Open	23
Gambar 32. Cek email Notifikasi Aduan	24
Gambar 33. Notifikasi email aduan diterima	24
Gambar 34. Attachment file	24

A. REGISTRASI PENGGUNA KATEGORI PEMEGANG ISR

- Membuka aplikasi trouble ticket melalui alamat website berikut ini: http://laporgangguansfr.postel.go.id/index.php?class=LoginForm
- 2. Memilih link User Registration seperti ditunjukan gambar berikut :



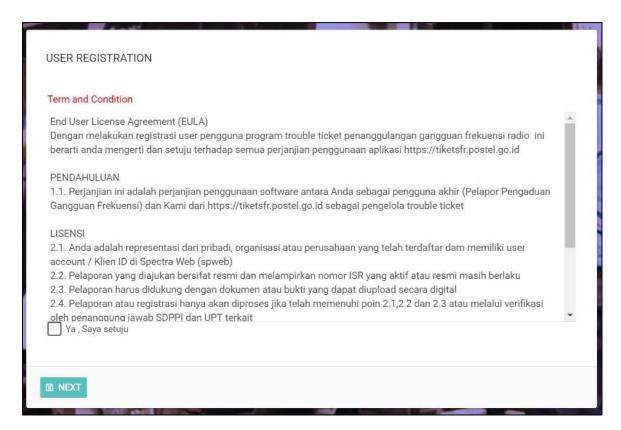
Gambar 1. Halaman LogIn

Lokasi Link diperbesar



Gambar 2. User Registration Link

3. Halaman Term & Condition User registration akan muncul Setelah klik link User Registration seperti berikut ini:



Gambar 3. Halaman Term & Condition

4. Checklist Pilih "Ya, Saya setuju" untuk melanjutkan dan klik tombol Next



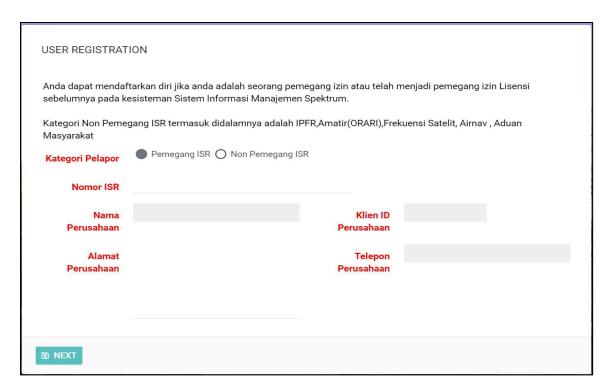
Gambar 4.Checklist

5. Muncul pilihan Pemegang ISR atau Non Pemegang ISR



Gambar 5.pilihan registrasi ISR dan Non ISR

6. Pilih "Pemegang ISR", sehingga akan muncul input data Nomor ISR seperti berikut ini:



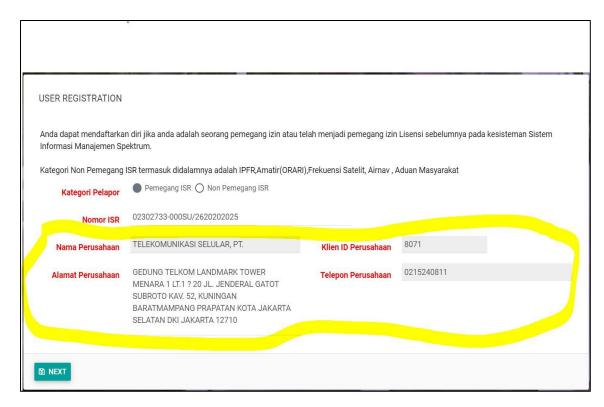
Gambar 6. Input data ISR

7. Input Nomor ISR yang masih valid sehingga sistem akan otomatis memvalidasi datanya.



Gambar 7. Input Nomor ISR

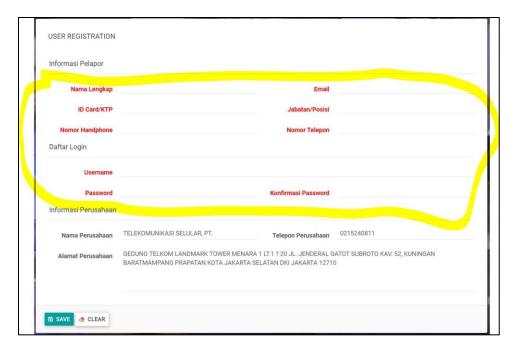
Jika sudah diisi nomor ISR, maka klik atau tekan tombol 'Tab' keyboard sehingga akan tervalidasi datanya dengan data perusahaan atau customer bersangkutan seperti terlihat dibawah ini:



Gambar 8. Validasi Nomor ISR

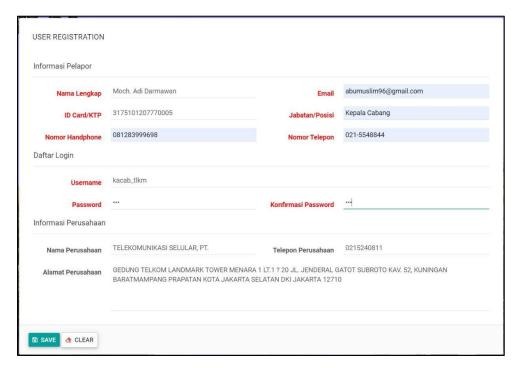
Dimana area yang diberi tanda warna kuning adalah validasi dengan sistem data aplikasi SIMS, jika valid area kuning akan terisi secara otomatis. Jika nomor ISR yang diinput salah maka area dengan tanda kuning tidak akan tervalidasi atau tidak muncul data terkait perusahaan/customer bersangkutan, setelah data muncul dan tervalidasi kemudian tekan tombol *Next*.

8. Isi data username dan password serta kelengkapan data kontak meliputi nama lengkap, email (catatan email harus diisi dengan email aktif karena akan digunakan untuk mengirimkan notifikasi), nomor KTP, jabatan, nomor handphone dan nomor Telepon seperti terlihat berikut ini:



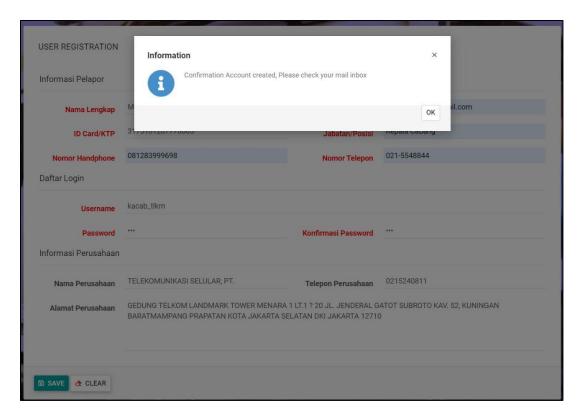
Gambar 9. Isi data kelengkapan

9. Setelah komponen data terisi lengkap, klik tombol next



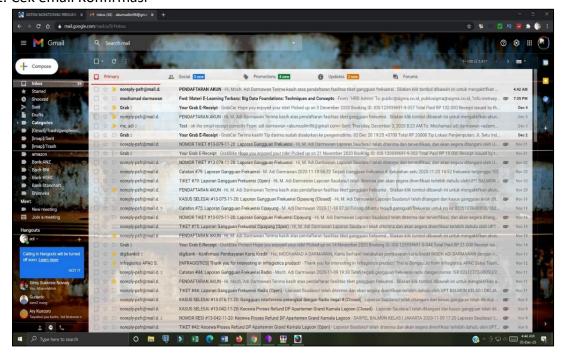
Gambar 10. data lengkap

10. Aplikasi mengkonfirmasi data tersimpan di aplikasi trouble tiket



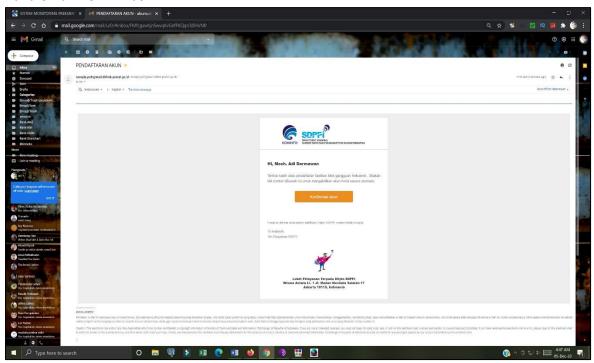
Gambar 11.konfirmasi simpan data

11. Cek email Konfirmasi



Gambar 12. cek email konfirmasi

12. Buka email Konfirmasi



Gambar 13.Cek email Konfirmasi pembuatan akun

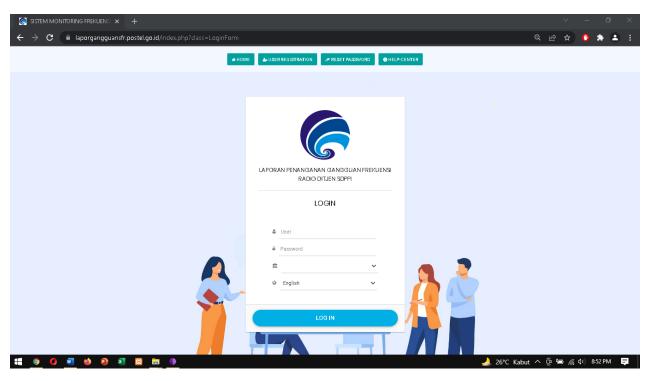
13. Akun Pengguna terbentuk pada aplikasi trouble ticket

B. REGISTRASI PENGGUNA KATEGORI NON PEMEGANG ISR

1. Membuka aplikasi trouble ticket melalui alamat website berikut ini:

 $\underline{http://laporgangguansfr.postel.go.id/index.php?class=LoginForm}$

2. Memilih link User Registration seperti ditunjukan gambar berikut :

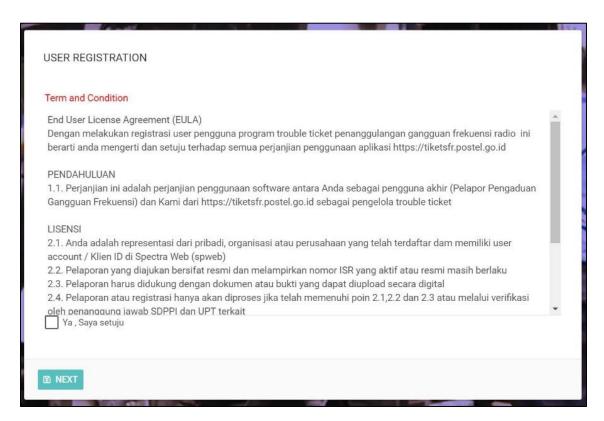


Gambar 14. Pilih Link User Registration non ISR



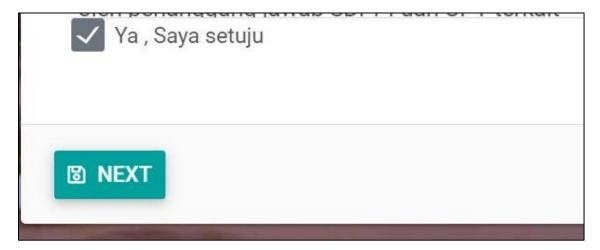
Gambar 15. Link Registration non ISR

3. Muncul Term & Condition Setelah klik link User Registration seperti berikut ini



Gambar 16. Therm and Cndition Non ISR

4. Checklist pilih "Ya, Saya setuju" untuk melanjutkan dan klik tombol Next



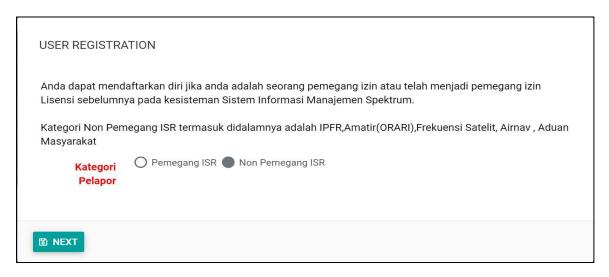
Gambar 17. Checklist Non ISR

5. Muncul pilihan pemegang ISR atau Non pemegang ISR



Gambar 18. Pilihan Pemegang ISR dan NOn ISR

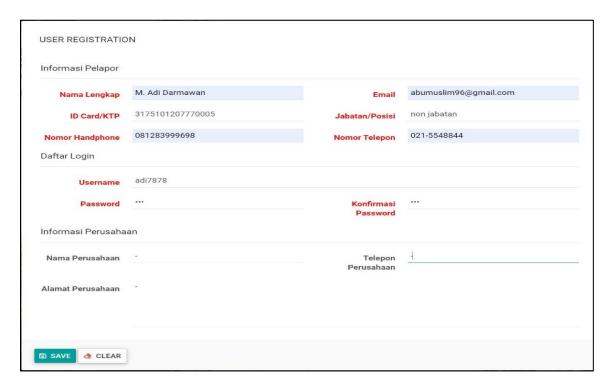
6. Pilih Non Pemegang ISR



Gambar 19. Pilih non Pemegang ISR

7. Input Data, Pada tahap ini tidak ada validasi atau pengecekan data ke sistem sims sehingga selanjutnya pengguna harus melakukan input data secara manual seluruhnya termasuk Nama Perusahaan, Alamat perusahaan dan no telpon perusahaan, jika memang tidak

merupakan bagian dari perusahaan tertentu atau organisasi resmi maka tiga kolom nama perusahaan, alamat perusahaan dan telpon perusahaan bisa dibiarkan kosong atau dikasih tanda strip/dash (-), jika ada maka diisi sesuai dengan data perusahaan bersangkutan.



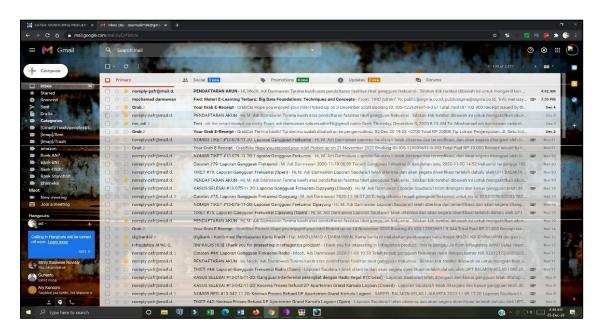
Gambar 20. Input data Non ISR

8. Klik Tombol Save untuk menyimpan dan membuat akun jenis Non Pemegang ISR



Gambar 21. Klok Tombol Save

9. Cek email Konfirmasi



Gambar 22. Check email konfirmasi

10. Buka Email Notifikasi



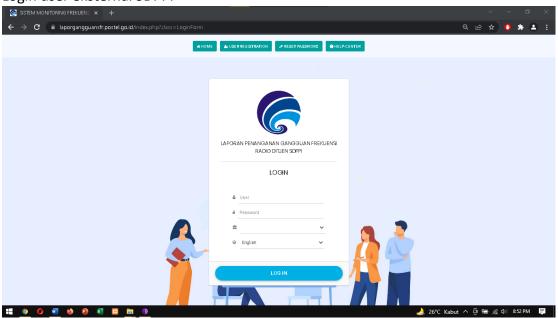
Gambar 23. Buka email notifikasi



C. PROSES LOGIN DAN MELAKUKAN PELAPORAN GANGGUAN FREKUENSI

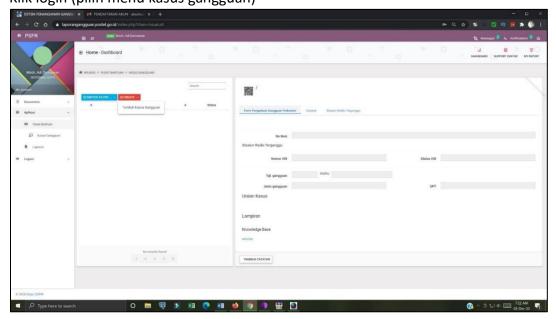
Setelah berhasil membuat akun di aplikasi trouble ticket maka user eksternal dapat melakukan pelaporan gangguan frekuensi dengan cara masuk atau login ke dalam aplikasi sesuai dengan akun pengguna yang sudah diregistrasikan sesuai tahapan registrasi di atas.

1. Login user eksternal SDPPI



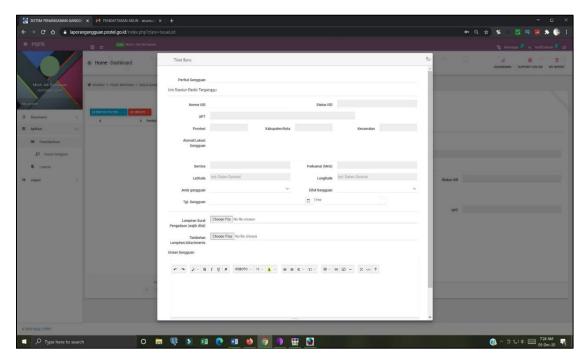
Gambar 24. Login User Eksternal

2. Klik login (pilih menu kasus gangguan)



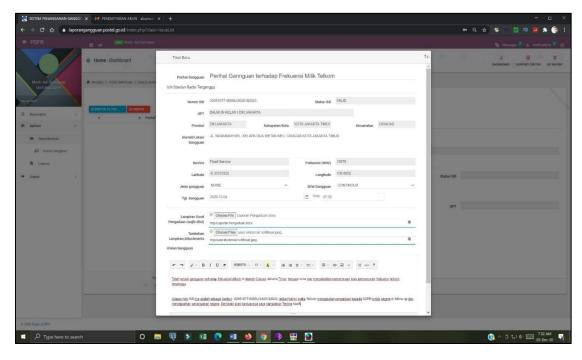
Gambar 25. Pilih Menu kasus gangguan

3. Klik (Tambah Kasus Gangguan)



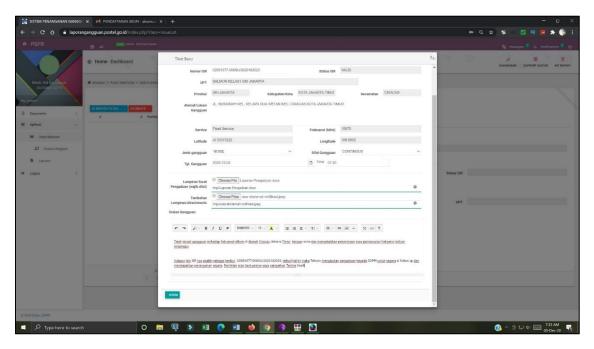
Gambar 26. Tambah Kasus Gangguan

4. Isi form laporan gangguan



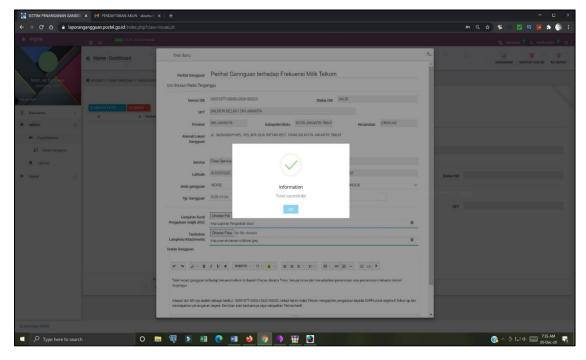
Gambar 27.Isi form lapor gangguan

5. Klik tombol Kirim jika Form aduan sudah diisi lengkap



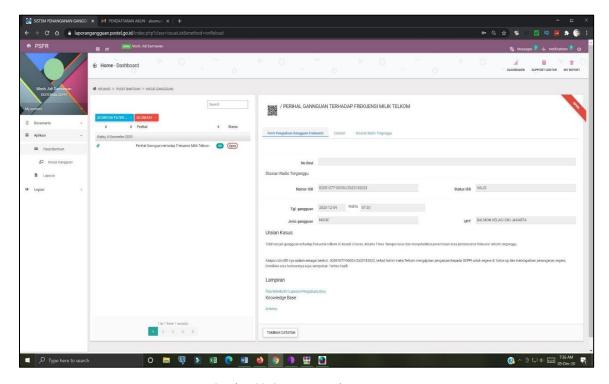
Gambar 28. Form aduan lengkap

6. Notifikasi data aduan tersimpan/terkirim



Gambar 29. Notifikasi Data tersimpan

7. Status pengaduan pertama kali adalah 'Open' dilihat dari menu user pelapor



Gambar 30. Status Pengaduan

Diperbesar kolom yang ada ditengah tengah dashboard user eksternal



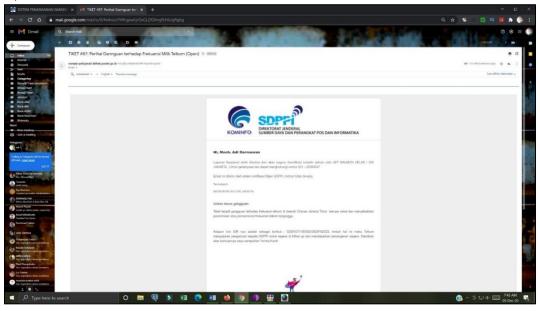
Gambar 31. View status Open

8. Cek email Notifikasi Aduan di email pengadu/pelapor



Gambar 32. Cek email Notifikasi Aduan

9. Open email Notifikasi aduan diterima



Gambar 33. Notifikasi email aduan diterima

10. Email notifikasi aduan diterima akan punya dua attachment file



Gambar 34. Attachment file

- Dokumen Receipt adalah konfirmasi terbentuknya nomor tiket yang menandakan bahwa data terverifikasi oleh pihak UPT
- Dokumen Ticket adalah form pengaduan gangguan SFR.
- Tiket yang tidak terverifikasi tidak mendapatkan konfirmasi terbentuknya tiket, akan tetapi mendapat notifikasi bahwa proses tidak akan dilanjutkan ke tahapan selanjutnya.

Secara alur maka tugas user eksternal sudah selesai yakni mengirimkan masalah gangguan ke Ditjen SDPPI, selanjutnya pengguna bisa melihat perkembangan tiket aduannya sampai dengan proses penyelesaian gangguan clear dan tidak bermasalah.

PENGEMBANGAN APLIKASI TROUBLE TICKET 2021

Pada pengembangan aplikasi trouble ticket maka ada beberapa perubahan pada menu input data laporan gangguan oleh user eksternal, perubahan terjadi terutama untuk tipe atau jenis service antara lain IPFR, Satelit, Amateur yang nanti akan dirinci proses input datanya.

Untuk jenis service yang lain yang menggunakan validasi data nomor ISR adalah user eksternal pemegang ISR yang melakukan registrasi akun melalui aplikasi trouble ticket atau sudah terdaftar dalam akun spectra web (Akun Spectra web otomatis dapat login ke aplikasi trouble ticket).

Sebagai informasi untuk user pengguna aplikasi trouble ticket eksternal, berikut ini adalah jenis atau tipe service yang ada pada aplikasi trouble ticket yang sudah diseragamkan atau diambil dari aplikasi SIMS yaitu:



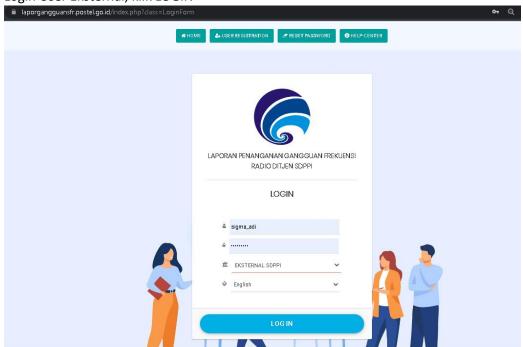
Gambar 35. Service

- 1. Aeronautical
- 2. Amateur
- 3. Broadcast
- 4. Fixed Service
- 5. IPFR
- Land Mobile (Private)
- 7. Land Mobile (Public)
- 8. Maritime
- 9. Satellite

10. Other Services

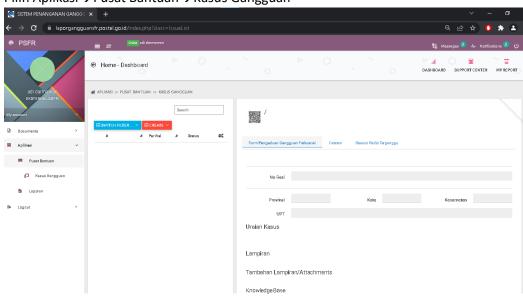
1. Menu Service IPFR

a. Login User Eksternal, klik LOGIN



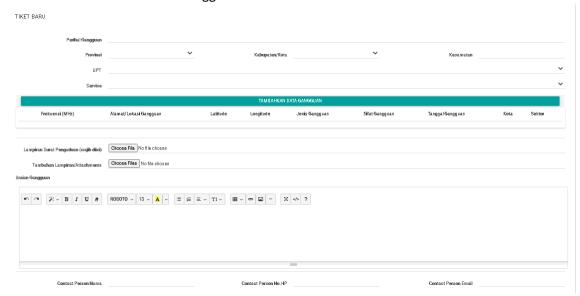
Gambar 36. Login user eksternal

b. Pilih Aplikasi→Pusat Bantuan→Kasus Gangguan



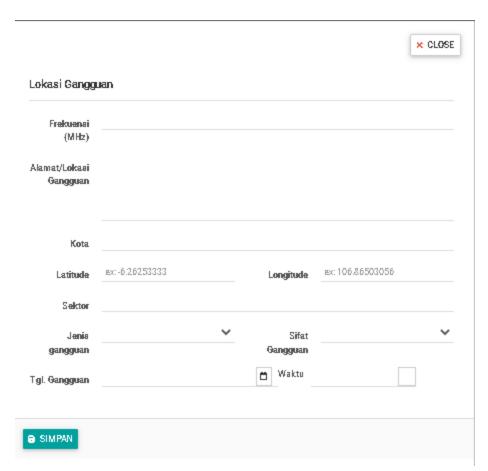
Gambar 37. Menu User Eksternal

c. Pilih Create → Tambah Kasus Gangguan



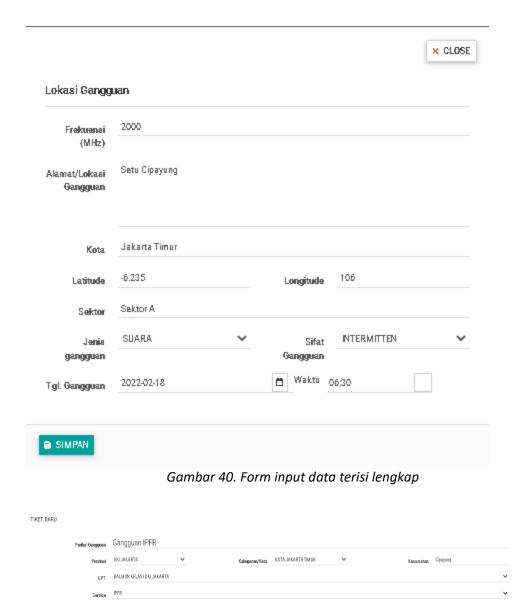
Gambar 38. Form input data

- d. Isi Kolom "Perihal Gangguan" sebagai judul laporan gangguan, deskripsi singkat tentang gangguan
- e. Pilih kolom provinsi
- f. Pilih kolom kabupaten / kota
- g. Isi kolom kecamatan
- h. Setelah itu pilih Kolom UPT yang otomatis menyesuaikan dengan pilihan provinsi dan kabupaten/kota
- i. Kemudian pilih tipe atau jenis Service "IPFR"
- j. Setelah itu Klik tombol tambah data Gangguan sehingga muncul menu isian seperti berikut



Gambar 39. Form Input data gangguan

k. Pada menu di atas diisi kolom frekuensi, alamat lokasi gangguan, kota, latitude, altitude, sektor, kemudian pilih jenis gangguan dan sifat gangguan dan pilihan tanggal dan waktu terjadinya gangguan. Setelah terisi semuanya maka klik tombol simpan sehingga data tersebut tersimpan pada datagrid seperti terlihat berikut ini



Gambar 41. Satu baris pada Datagrid

Sifat Gangguan

NTERMITTEN

Tanggal Gangguan

Jakarta Timur

Sektor A

2022-02-18

I. Data gangguan data ditambahkan lebih dari satu lokasi/frekuensi sesuai dengan fakta dilapangan sehingga user eksternal dapat melaporkan beberapa data gangguan secara berbarengan sekali submit laporan gangguan.

SUARA

Frekuensi (MHz)

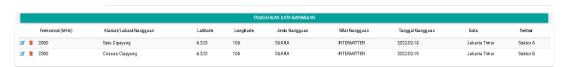
☑ 1 2000

Alamat/Lokasi Gangguan

Setu Cipayung

-6.235

106

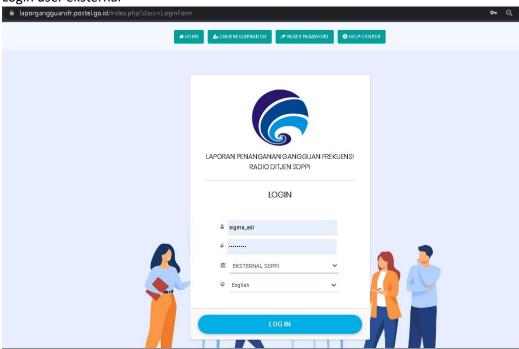


Gambar 42. Lebih dari satu baris pada datagrid

- m. Mengisi kolom surat pengaduan (upload data dokumen bersifat mandatori)
- n. Mengisi kolom lampiran jika ada (upload dokumen)
- o. Mengisi deskripsi dari gangguan yang terjadi pada kolom uraian gangguan untuk memperjelas keluhan gangguan atau informasi lain yang mendukung
- p. Mengisi kolom nama kontak person
- q. Mengisi kolom nomor Handphone atau nomer yang dapat dihubungi
- r. Mengisi kolom alamat email
- s. Setelah lengkap dapat melakukan submit laporan gangguan dengan klik tombol "KIRIM"

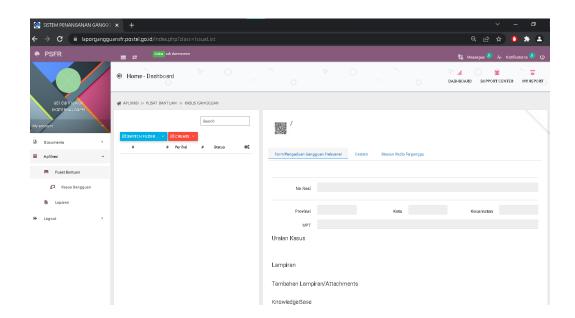
2. Menu Service Satellite

a. Login user eksternal



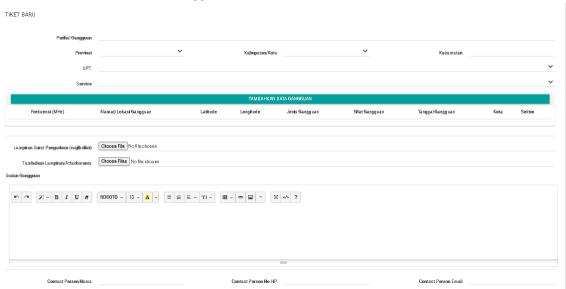
Gambar 43. Login

b. Pilih Aplikasi→Pusat Bantuan→Kasus Gangguan



Gambar 44. Menu user eksternal

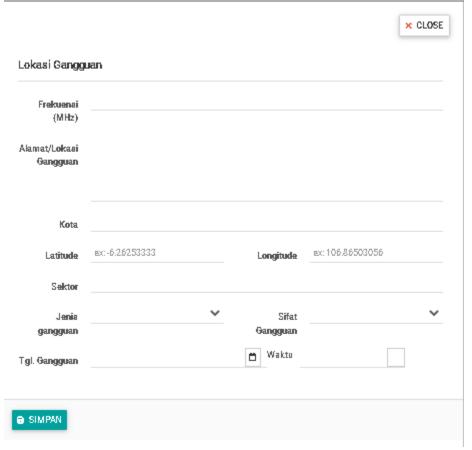
c. Pilih Create → Tambah Kasus Gangguan



Gambar 45. Form input data

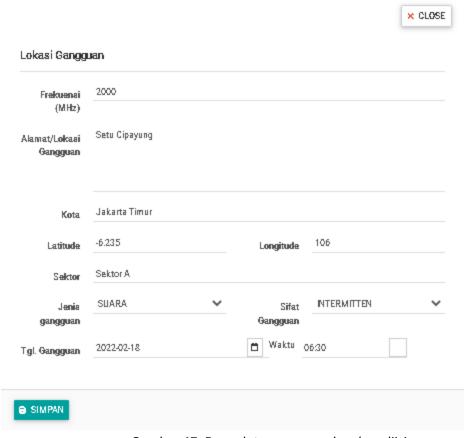
- d. Isi Kolom "Perihal Gangguan" sebagai judul laporan gangguan, deskripsi singkat tentang gangguan
- e. Pilih kolom provinsi
- f. Pilih kolom kabupaten / kota
- g. Isi kolom kecamatan
- h. Setelah itu pilih Kolom UPT yang otomatis menyesuaikan dengan pilihan provinsi dan kabupaten/kota

- i. Kemudian pilih tipe atau jenis Service "Satellite"
- j. Setelah itu Klik tombol tambah data Gangguan sehingga muncul menu isian seperti berikut



Gambar 46. Form data gangguan

k. Pada menu di atas diisi kolom frekuensi, alamat lokasi gangguan, kota, latitude, altitude, sektor, kemudian pilih jenis gangguan dan sifat gangguan dan pilihan tanggal dan waktu terjadinya gangguan. Setelah terisi semuanya maka klik tombol simpan sehingga data tersebut tersimpan pada datagrid seperti terlihat berikut ini



Gambar 47. Form data gangguan lengkap diisi



Gambar 48. datagrid

I. Data gangguan data ditambahkan lebih dari satu lokasi/frekuensi sesuai dengan fakta dilapangan sehingga user eksternal dapat melaporkan beberapa data gangguan secara berbarengan sekali submit laporan gangguan.

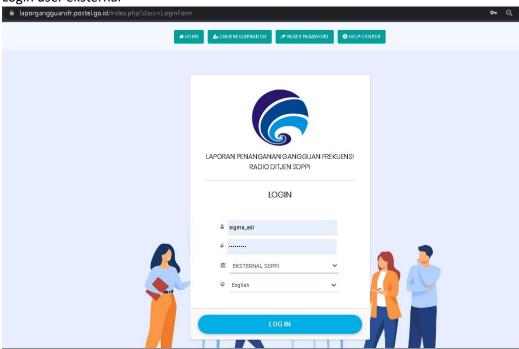


Gambar 49. Multidata pada datagrid

- m. Mengisi kolom surat pengaduan (upload data dokumen bersifat mandatori)
- n. Mengisi kolom lampiran jika ada (upload dokumen)
- o. Mengisi deskripsi dari gangguan yang terjadi pada kolom uraian gangguan untuk memperjelas keluhan gangguan atau informasi lain yang mendukung
- p. Mengisi kolom nama kontak person
- q. Mengisi kolom nomor Handphone atau nomer yang dapat dihubungi
- r. Mengisi kolom alamat email
- s. Setelah lengkap dapat melakukan submit laporan gangguan dengan klik tombol "KIRIM"

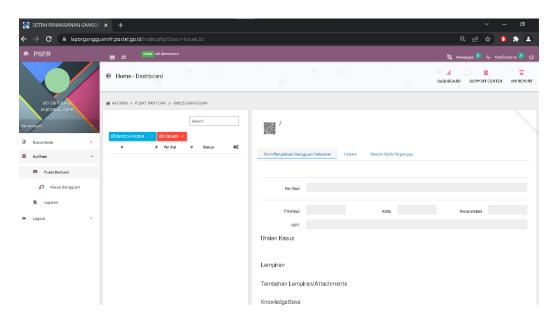
3. Menu Service Amateur

a. Login user eksternal



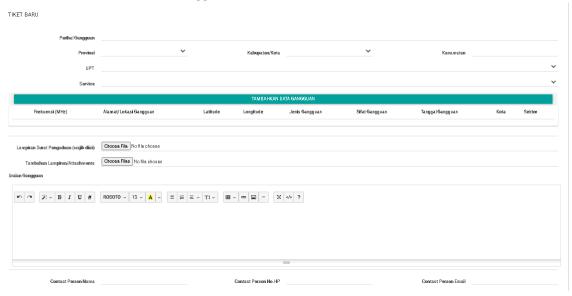
Gambar 50. Form Login

b. Pilih Aplikasi→Pusat Bantuan→Kasus Gangguan



Gambar 51. Menu user eksternal

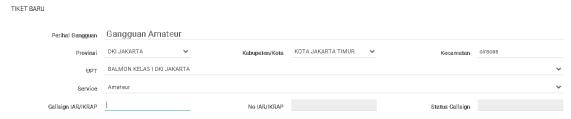
c. Pilih Create → Tambah Kasus Gangguan



Gambar 52. Form tambah kasus gangguan

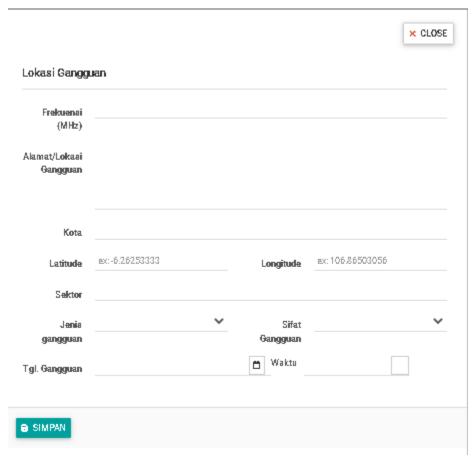
- d. Isi Kolom "Perihal Gangguan" sebagai judul laporan gangguan, deskripsi singkat tentang gangguan
- e. Pilih kolom provinsi
- f. Pilih kolom kabupaten / kota
- g. Isi kolom kecamatan
- h. Setelah itu pilih Kolom UPT yang otomatis menyesuaikan dengan pilihan provinsi dan kabupaten/kota

- i. Kemudian pilih tipe atau jenis Service "Amateur"
- j. Input nomor call sign



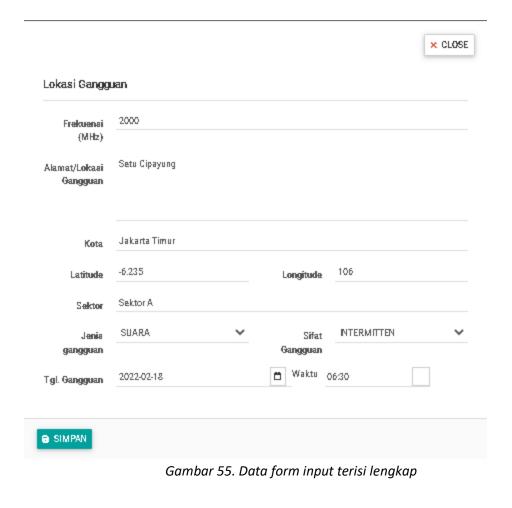
Gambar 53. Input callsign

k. Setelah itu Klik tombol tambah data Gangguan sehingga muncul menu isian seperti berikut



Gambar 54. Form tambah data gangguan

I. Pada menu di atas diisi kolom frekuensi, alamat lokasi gangguan, kota, latitude, altitude, sektor, kemudian pilih jenis gangguan dan sifat gangguan dan pilihan tanggal dan waktu terjadinya gangguan. Setelah terisi semuanya maka klik tombol simpan sehingga data tersebut tersimpan pada datagrid seperti terlihat berikut ini





Gambar 56. Tampilan datagrid

- m. Mengisi kolom surat pengaduan (upload data dokumen bersifat mandatori)
- n. Mengisi kolom lampiran jika ada (upload dokumen)
- o. Mengisi deskripsi dari gangguan yang terjadi pada kolom uraian gangguan untuk memperjelas keluhan gangguan atau informasi lain yang mendukung
- p. Kolom nama kontak person terisi otomatis dari data Amateur berdasarkan CallSign
- q. nomor Handphone atau nomer yang dapat dihubungi terisi otomatis dari data Amateur berdasarkan CallSign
- r. kolom alamat email terisi otomatis dari data Amateur berdasarkan CallSign

s. Setelah lengkap dapat melakukan submit laporan gangguan dengan klik tombol "KIRIM"

Demikianlah cara input untuk service jenis IPFR, Satelit dan Amateur, untuk jenis service lainnya dengan key nomor ISR user eksternal lama masih dapat menggunakan menu lama sesuai dengan otorisasinya, dan untuk user yang baru atau registrasi setelah tahun 2021 maka form data inputnya akan diarahkan ke menu baru seperti diatas yaitu dapat memilih jenis service sesuai dengan nomor ISR yang dimiliki dan dan cara pengisian sama dengan cara yang dijelaskan diatas .